



trasporti regionali della Sardegna

Via Posada, 8
09122 Cagliari
tel (+39) 070 2657
fax (+39) 070 2657757
www.arst.sardegna.it
e-mail:arst@arst.sardegna .it

CAPITOLATO TECNICO D'APPALTO

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO RELATIVO ALL'INDAGINE PER LA VALUTAZIONE DELLA
QUALITÀ' DEI SERVIZI OFFERTI DA ARST S.p.A.**

(INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION - ICS)

INDICE

ARTICOLO 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO	3
ARTICOLO 2 - STRUTTURA DEI SERVIZI OFFERTI DA ARST SPA	3
I Servizi Automobilistici	3
I Servizi Ferroviari	4
I Servizi Metrotranviari	4
ARTICOLO 3 – IMPORTO DELL'APPALTO	4
ARTICOLO 4 – SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA	4
ARTICOLO 5 – MODALITÀ' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	5
ARTICOLO 6 – PENALI E RISOLUZIONE	8
ARTICOLO 7 - SICUREZZA	8
ARTICOLO 8 – MODALITÀ' DI PAGAMENTO	9

ARTICOLO 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO

L'oggetto del Servizio di cui alla presente procedura consiste nello svolgimento dell'indagine della qualità percepita dagli utenti (Indagine di Customer Satisfaction, da ora **ICS**) relativamente ai servizi di trasporto pubblico locale erogati da ARST SpA. Tale indagine dovrà fornire informazioni esaustive in grado di valutare i margini di coerenza tra gli standard aziendali del servizio erogato ed i livelli di qualità attesa e percepita dall'utenza.

ARTICOLO 2 - STRUTTURA DEI SERVIZI OFFERTI DA ARST SPA

ARST SpA con Direzione Centrale a Cagliari, Sedi operative in tutti i principali centri della Sardegna e oltre 2100 dipendenti, è la principale azienda di trasporto pubblico in Sardegna controllata al 100% dall'Amministrazione Regionale.

ARST SpA è un operatore multimodale che esercita la gran parte delle linee extraurbane della Sardegna, il trasporto urbano su gomma nei comuni di Oristano, Macomer, Alghero, Carbonia e Iglesias, il trasporto (TPL e turistico) su rete ferroviaria a scartamento ridotto e i servizi metrotranviari di Cagliari e Sassari .

ARST SpA assicura il diritto alla mobilità nell'intero territorio regionale avvalendosi dei seguenti impianti:

- **Sedi Territoriali automobilistiche**, dislocate a Cagliari, Iglesias, Carbonia, Guspini, Oristano, Nuoro, Lanusei, Sassari e Olbia.
- **Sedi Territoriali Ferroviarie**, dislocate a Cagliari-Monserrato, Macomer e Sassari.
- **Sedi Territoriali Metrotranviarie** dislocate a Cagliari-Monserrato e Sassari.

I Servizi Automobilistici

ARST gestisce il trasporto pubblico locale extraurbano su gomma sul territorio regionale della Sardegna mediante autoservizi, che garantiscono collegamenti capillari sia nei giorni feriali che festivi in tutte la regione (369 comuni serviti), con circa 4.000 corse per giorno, servendo oltre 3.000 fermate (n. linee extraurbane 278).

ARST gestisce inoltre il trasporto pubblico urbano su gomma nei comuni di Oristano, Carbonia, Iglesias, Macomer, Alghero con circa 650 corse al giorno e 700 fermate servite (linee urbane 29).

Nel corso dell'anno 2021 il servizio automobilistico extraurbano ha trasportato circa 12.250.000 passeggeri e il servizio automobilistico urbano circa 1.050.000 passeggeri (nel periodo "non covid" anno 2019, 16.000.000 di passeggeri in totale)

I Servizi Ferroviari

ARST gestisce in totale 168,9 km di rete ferroviaria adibita a Trasporto Pubblico Locale non interconnessa a scartamento ridotto e binario unico destinate esclusivamente al trasporto di passeggeri.

Le linee TPL sono le seguenti:

Cagliari (Mon serrato) – Isili 71,10 Km (12 stazioni, 2 fermate)

Macomer – Nuoro 57,80 KM (12 stazioni)

Sassari – Alghero 30,10 Km (9 stazioni)

Sassari – Sorso 9,9 Km (6 stazioni)

Nel corso dell'anno 2021 il servizio ferroviario ha trasportato un totale di 660.000 passeggeri. (nel periodo "non covid" anno 2019, 1.181.000 di passeggeri).

I Servizi Metrotranviari

ARST gestisce anche i servizi metrotranviari nelle città di Cagliari e Sassari. Si tratta di linee elettrificate in ambito urbano, con 270 corse per giorno. Nel 2021 il servizio metrotranviario ha trasportato circa 1.900.000 di passeggeri. Nel periodo "non covid" (anno 2019), 3.000.000 di passeggeri.

MetroCagliari si sviluppa su 12,3 km di rete, 13 fermate e tre linee:

- Linea 1 (Repubblica – Gottardo);
- Linea 2 (Gottardo – Settimo San Pietro).
- Linea 3 (Gottardo – Policlinico);

MetroSassari si sviluppa su una rete di 4,3 km, 8 fermate e un'unica linea:

- Linea 1 (Emiciclo Garibaldi – Santa Maria di Pisa).

Per ulteriori informazioni in merito ai servizi offerti da ARST è possibile visitare il sito internet: www.arst.sardegna.it.

ARTICOLO 3 – IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo soggetto a ribasso di gara per l'esecuzione della Customer 2022 e di tutte le attività di cui al successivo art.5., è pari a **€ 23.825 + iva.**

ARTICOLO 4 – SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA

I soggetti ammessi a partecipare alla presente procedura, devono possedere, a pena di esclusione, i seguenti requisiti di partecipazione:

- 1) insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;

- 2) insussistenza di ogni altra situazione che, ai sensi della normativa vigente, determini ulteriori divieti a contrattare con la pubblica amministrazione;
- 3) iscrizione al Registro delle Imprese istituito presso la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura, ovvero al registro commerciale e professionale previsto dalla legislazione dello Stato membro in cui l'impresa è stabilita;
- 4) possesso della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 in corso di validità, rilasciata da un Organismo di valutazione della conformità accreditato ACCREDIA per l'Italia o altri Organismo per i quali sia valido il mutuo riconoscimento in Italia. L'oggetto della certificazione dovrà essere attinente all'oggetto del presente capitolato.
- 5) aver regolarmente eseguito negli anni 2019-2020-2021 per Enti Pubblici e/o Privati almeno 2 servizi di ICS nel settore dei trasporti, per bacini di utenza pari ad almeno n. 15.000.000 di trasportati/anno.
- 6) di avere la disponibilità, nel caso di aggiudicazione, di tutta l'attrezzatura e del personale necessario per l'esecuzione tempestiva di tutte le prestazioni oggetto dell'appalto.

ARTICOLO 5 – MODALITÀ' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il cronoprogramma delle attività dovrà essere suddiviso nelle seguenti fasi:

1. Attività preliminare all'ICS 2022.

Entro 3 giorni dall'aggiudicazione, l'appaltatore dovrà prendere contatto con il Responsabile del contratto per l'organizzazione delle fasi operative attraverso una riunione specifica.

Entro i 7 giorni successivi alla riunione dovrà essere consegnato dall'appaltatore:

a) un **REPORT** contenente l'analisi dei punti di forza e di debolezza della struttura utilizzata per la ICS anno 2021. A tal fine saranno resi disponibili in occasione della prima riunione con il responsabile del contratto, i seguenti documenti relativi all'ICS 2021:

- I questionari somministrati per ciascuna tipologia di servizio erogato da ARST (automobilistico urbano/extraurbano, ferroviario, metrotranviario).
- I risultati generali.

b) uno **SCHEMA** per lo svolgimento della ICS anno 2022, contenente la proposta di revisione degli indicatori di qualità e la riformulazione (inclusa la parte grafica sia "face to face" che "on line", vedi punto 2) dei questionari da sottoporre al campione. Ciò dovrà essere effettuato garantendo la confrontabilità con l'ICS 2021. In particolare è richiesto che i questionari da utilizzare per l'indagine 2022 siano tali da rilevare le opinioni degli utenti almeno rispetto ai fattori Informazioni, Pulizia, Sicurezza e Comfort del viaggio, Sicurezza personale, Affollamento, Puntualità del servizio, Cortesia e competenza del personale, Facilità nel reperire i titoli di viaggio.

La metodologia per l'ICS anno 2022, dovrà essere rispondente alle seguenti prescrizioni:

1. Il questionario proposto dovrà essere formulato sulla base di una scala numerica di punteggio per le risposte da 1 a 10, prevedendo il livello di qualità percepita (com'è), il livello di qualità attesa (come dovrebbe essere), il livello di importanza.
2. I rilievi dovranno essere svolti negli orari di punta a bordo dei mezzi, alle fermate principali e autostazioni/stazioni.

c) Un **REPORT** contenente proposte in merito al campionamento e metodologie per le indagini future sulla base delle informazioni di cui all'art.2 ed eventuali aggiornamenti trasmessi in occasione degli incontri iniziali successivi all'aggiudicazione. Il report dovrà inoltre contenere l'indicazione dei periodi ritenuti più rappresentativi per lo svolgimento delle ICS future ferme restando le prescrizioni dei contratti di Servizio che saranno comunicate in occasione della prima riunione operativa di cui al punto a).

2.Svolgimento dell'ICS 2022.

L'indagine dovrà svolgersi nel periodo compreso tra il 3 novembre 2022 e il 3 dicembre 2022, salvo diverse disposizioni o eventuali proroghe esclusivamente stabilite da ARST e che saranno comunicate in occasione del primo incontro con il Responsabile del Contratto.

Le interviste con la somministrazione dei questionari "face to face", dovranno essere in numero minimo di 8.130 secondo la seguente ripartizione:

Tipologia di Servizio	Sede di riferimento	Campione minimo
Automobilistico Extraurbano	Cagliari	685
	Sassari	655
	Nuoro	610
	Oristano	610
	Guspini	540
	Iglesias/Carbonia	540
	Olbia	500
	Lanusei	480
Automobilistico Urbano	Oristano	300
	Iglesias	300
	Carbonia	300
	Macomer	160
	Alghero	300
Metrotranviario	Cagliari	700
	Sassari	400

Ferroviario	Cagliari/Monserrato	400
	Sassari	400
	Macomer	250
TOTALE		8130

Tutti i questionari di cui sopra (quantità minime), dovranno essere somministrati attraverso intervista "face to face" a bordo mezzi e/o presso le stazioni automobilistiche/ferroviarie/metrotranviarie (vedi articolazione territoriale di cui all'art.2).

Tutti i dati raccolti durante le attività di ICS dovranno essere trattati nel rispetto della vigente normativa sulla Privacy (Reg. UE n. 679/2016)

Nello stesso periodo di somministrazione dei questionari "face to face" l'appaltatore dovrà predisporre e mettere a disposizione dei Clienti, anche una modalità di somministrazione "on line", con l'utilizzo di strumenti quali ad esempio "google moduli" e apposito link al sito aziendale www.arst.sardegna.it

3. Conclusione della ICS 2022.

L'appaltatore dovrà eseguire tutte le analisi, sia con le risultanze delle somministrazioni svolte dalla modalità "face to face" sia sulle risultanze delle rilevazioni con modalità "on line".

Entro i 20 giorni successivi all'ultimo giorno di somministrazione dei questionari dovrà essere consegnato un **REPORT finale** contenente l'analisi dei risultati della ICS 2022, che comprenda:

- I risultati in merito al grado di soddisfazione complessivo.
- I risultati distinti per ciascuna tipologia di Servizio (automobilistico urbano, automobilistico extraurbano, ferroviario e metrotranviario), per ciascuna Sede ARST, per ciascuna tipologia di Cliente.
- I risultati del confronto con tutti i dati delle precedenti ICS.
- l'individuazione dei fattori da promuovere per il miglioramento della qualità di ciascun servizio e di ciascuna sede.

L'analisi dei risultati dovrà essere redatta in forma chiara, efficace, esclusivamente in formato elettronico e che includa l'utilizzo di strumenti grafici e tabelle.

Al REPORT finale di cui sopra, l'appaltatore dovrà allegare una relazione finale entro il termine suindicato, contenente proposte di miglioramento del sistema di monitoraggio, ad esempio, nuove modalità più significative rispetto al contesto operativo e agli obiettivi di maggiore partecipazione dei cittadini e corretta rilevazione della qualità percepita, nonché proposte

migliorative degli indicatori e degli standard qualitativi indicati nei contratti di servizio e nella Carta della Mobilità Aziendale.

Tutta la banca dati relativa ai questionari somministrati "face to face" e "on line" e tutti gli elaborati dovranno essere consegnati in formato elettronico aperto, fruibili attraverso il pacchetto Office (grafici e tabelle in formato "excel", relazioni in formato "word") e/o su piattaforma G-SUITE (grafici e tabelle in formato "fogli", relazioni in formato "documenti")

Tutti gli elaborati predisposti dall'Appaltatore resteranno di proprietà piena e assoluta di ARST, la quale potrà, a suo insindacabile giudizio, darne o meno esecuzione, come anche introdurvi, nel modo e coi mezzi che riterrà più opportuni tutte quelle varianti ed aggiunte che saranno riconosciute necessarie, senza che dall'Appaltatore possa essere sollevata eccezione di sorta, purché tali modifiche non siano attribuite all'Appaltatore medesimo.

ARTICOLO 6 – PENALI E RISOLUZIONE

E' prevista l'applicazione di penali per il ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali (rif. art.5.2 e 5.3), calcolate come di seguito specificato:

- 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ciascun giorno di ritardo (per cause imputabili all'appaltatore) rispetto alla data fissata per l'inizio delle attività (3.11.22); ciò fatto salve eventuali proroghe secondo quanto riportato di cui all'art.5.2.
- 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ciascun giorno di ritardo (per cause imputabili all'appaltatore) rispetto alla data fissata per la consegna del Report finale e relazione (31.12.22); ciò fatto salve eventuali proroghe secondo quanto riportato di cui all'art.5.2.

Le penali non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento dell'ammontare netto contrattuale, con facoltà di ARST di dichiarare risolto il contratto in caso di superamento di tale limite.

ARTICOLO 7 - SICUREZZA

Le prestazioni appaltate devono svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e igiene del lavoro e in ogni caso in condizioni di permanente sicurezza e igiene. L'Appaltatore, pertanto, è obbligato ad osservare scrupolosamente le disposizioni del vigente D.Lgs. n°81/2008 e s.m.i.

A norma dell'art.26, comma 3, del D.Lgs n.81/2008 e s.m.i., ARST redige il DUVRI che potrà essere aggiornato, anche su proposta dell'appaltatore, in caso di sopravvenute variazioni rispetto a quanto in esso contemplato.

ARTICOLO 8 – MODALITÀ' DI PAGAMENTO

Il pagamento avverrà a seguito della conclusione di tutte le attività previste, previa emissione di regolare fattura, entro 30 giorni fine mese data di ricevimento fattura, mediante bonifico bancario.

Le fatture dovranno essere intestate a: ARST S.p.A. P.I. 00145190922, via Posada 10, - 09122 Cagliari.

In considerazione dell'obbligo della fatturazione elettronica, in vigore dal 01.01.2019, si comunica l'indirizzo telematico aziendale da indicare in fattura:

RAGIONE SOCIALE: ARST s.p.a.

PARTITA IVA: 00145190922

PEC: arst.fei@pec.it

CODICE DESTINATARIO SDI: 0000000

E' inoltre necessario, al fine del pagamento, indicare, nella stessa fattura, il CIG della procedura e il numero di ordine SAP che il Responsabile del Contratto provvederà successivamente a comunicare.

Ai sensi della legge n. 96/2017, si comunica che dal 01/07/2017 tutte le fatture emesse per i servizi e le forniture resi ad ARST S.p.A., dovranno riportare la dicitura SCISSIONE DEI PAGAMENTI art. 17-ter D.P.R. n. 633/72. ARST S.p.A. corrisponderà il solo imponibile e provvederà a versare direttamente all'Erario l'importo dell'Iva esposto in fattura secondo le disposizioni legislative in vigore.

Tutti i pagamenti sono subordinati alla verifica della regolarità contributiva.